

MGEN Proximité®

Guide d'accompagnement

Première mutuelle des agents du service public

mgen[★]
GROUPE vyv



Édito

Depuis son origine, MGEN fait de l'accompagnement et de l'action sociale en faveur des adhérents confrontés à des situations de vulnérabilité ponctuelles ou durables, la concrétisation du concept de solidarité mutualiste.

En 2011, lors de l'Assemblée générale de Besançon nous avons ensemble validé la définition de l'action sociale : « tout processus d'accompagnement de la personne quelle que soit sa situation de vie tendant à lui apporter des informations, des prestations et des services adaptés, facteurs de prévention, de mieux être ou de compensation de son état, favorisant son épanouissement social, professionnel, personnel et familial. »

Au regard de nos valeurs et de notre raison d'être, nous jouons un rôle dans cet accompagnement. Néanmoins, notre mutuelle ne doit pas se substituer aux actions et responsabilités des pouvoirs publics. Par conséquent, notre premier rôle est de conseiller nos adhérents, les aider à faire valoir leurs droits, les informer sur nos réponses internes.

Ainsi, MGEN propose un dispositif solidaire de proximité déployé dans tous les départements dont la marque est déposée, contribuant à l'accompagnement des adhérents âgés en situation de fragilité ponctuelle ou durable : « MGEN Proximité® ».

Dans le cadre d'une démarche proactive allant vers les adhérents, notre volonté est de nous rapprocher d'eux, de les accompagner dans leur parcours de vie par l'écoute, le conseil et l'orientation.

Ce dispositif est au centre de notre engagement et notre objectif de proximité dans le cadre de la RSE. Ainsi, militer c'est aussi s'impliquer concrètement. **Il s'agit là de conforter, d'amplifier les missions du réseau des militants, cœur battant de la vie mutualiste et de l'entraide.**

Isabelle MUSSEAU

Administratrice nationale déléguée aux accompagnements

Une raison d'être sociale et solidaire

« Engagés pour le progrès social et la santé de tous, nous, collectif mutualiste au service de l'intérêt général, prenons soin les uns des autres tout au long de la vie »

Contexte	4
Présentation	
1 ^{re} étape : évaluation de la situation	5
2 ^e étape : accompagnement en section entre pairs	5
Conseils pratiques pendant l'appel	6
Protection des données personnelles	7
Script d'appel aux adhérents	
Présentation	8
L'adhérent rencontre des difficultés dans les actes de la vie quotidienne	8
L'adhérent est aidant	9
L'adhérent est isolé	10
Clôture de l'appel	10
Dispositifs proposés par MGEN	
Aides et soutiens financiers	11
Propositions MGEN pour conserver forme et santé	12
Dispositifs d'action sociale ministériels et interministériels	13
Dispositifs d'action sociale complémentaires	
Informé et conseiller des personnes âgées	14
Informé et conseiller les aidants	17
Situations particulières	19

Contexte

Plus de 510 000 adhérents de MGEN ont plus de 75 ans. Avec l'avancée en âge, de nouvelles difficultés et fragilités apparaissent avec des besoins d'accompagnement spécifiques.



La compensation de la perte d'autonomie

Les personnes en perte d'autonomie sont celles qui « ont besoin de recevoir une aide pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie ou dont l'état nécessite une surveillance régulière »¹, et ce, en dépit des soins qu'elles sont susceptibles de recevoir. Le vieillissement, la maladie et/ou l'hospitalisation peuvent être des causes de survenue ou d'aggravation de la perte d'autonomie.

Les actes essentiels de la vie impactés par la perte d'autonomie sont relatifs à la mobilité, l'hygiène personnelle, la nutrition, la communication ou l'orientation. Les personnes concernées peuvent avoir besoin d'aides techniques et/ou d'aides humaines.

Les difficultés d'accès aux outils numériques peuvent être également source de perte d'autonomie.



La lutte contre l'isolement

En France, 2 000 000 personnes âgées de 60 ans et plus sont isolées de leur famille et de leurs amis. Parmi elles, 500 000 ne rencontrent quasiment jamais ou très rarement d'autres personnes². Leurs réseaux de sociabilité (cercles familial, amical, de voisinage, des réseaux associatifs) sont considérablement affaiblis.

La diminution des moyens financiers, l'éloignement de la famille, le décès d'un proche, la cessation d'une activité professionnelle, ou encore la perte d'autonomie fragilisent les liens et concourent à l'amenuisement des relations. Cependant, le sentiment de solitude et l'isolement social ne sont pas une fatalité.



Le soutien aux aidants

9 à 11 millions de Français seraient aidants. Un aidant familial est une personne qui vient en aide, à titre non professionnel, à une personne âgée dépendante, à une personne handicapée ou malade de son entourage, pour les activités de la vie quotidienne. Le soutien d'un proche peut prendre différentes formes : aide dans les actes de la vie quotidienne (préparer les repas, faire les courses ou le ménage, aide pour faire la toilette, s'habiller, se déplacer), aide pour la réalisation des démarches administratives, aide à la réalisation de soins ou encore soutien moral.

Les aidants sont des acteurs majeurs du soutien aux personnes en situation de perte d'autonomie. Comme les aidés, ils sont confrontés à différentes difficultés et risques pour leur santé, à des risques sociaux voire économiques.

MGEN voit dans cette société de longévité et les nouvelles réalités sociales qu'elle implique une opportunité pour repenser son modèle social. Fidèle à ses valeurs elle développe des initiatives et des innovations telles que MGEN Proximité®.

(1) Loi du 20 juillet 2001, relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'allocation personnalisée d'autonomie
(2) Enquête BVA – Petits frères des pauvres, 2021.

Présentation

Depuis 2017, MGEN Proximité® apporte des services innovants de proximité et de lien social aux adhérents.

Pour l'édition 2025 sont contactés :

- les adhérents ayant fêté leurs 75 ans en 2024 (nés en 1949), de la gamme MSP, identifiés isolés (célibataire, veuf, divorcé, séparé...) dans nos bases de données ;
- les adhérents ayant fêté leurs 80 ans en 2024 (nés en 1944), de la gamme MSP, quelle que soit leur situation familiale.

1

1^{re} étape : évaluation de la situation de l'adhérent

Afin de pouvoir réaliser un accompagnement des adhérents en situation de fragilité, une étape préalable d'évaluation de leur situation est nécessaire. Cette étape est entièrement gérée par le siège national MGEN. MGEN fait parvenir aux adhérents un courrier présentant son initiative ainsi qu'un questionnaire pour permettre d'évaluer leurs besoins de compensation de perte d'autonomie. Le questionnaire est à renvoyer par le biais d'une enveloppe T. Chaque adhérent répondant reçoit ensuite un courrier avec des informations sur les prestations incluses dans son offre et pouvant être une solution à la situation rencontrée. Trois types de courriers sont envoyés : pour les aidants, pour les adhérents en difficulté et pour ceux qui n'indiquent pas de difficulté particulière. Une brochure « **Les repères de l'action sociale** » est jointe au courrier selon la situation de l'adhérent.

2

2^e étape : accompagnement entre pairs

Quelle est la situation des adhérents contactés ?

Les adhérents ont donné leur accord pour être recontactés par téléphone. Certains d'entre eux rencontrent des difficultés et n'ont pas nécessairement un proche pour les épauler. D'autres adhérents sont aidants et viennent régulièrement en aide à un de leur proche. L'objectif est de les informer, les conseiller et les orienter vers les dispositifs publics locaux ou associatifs, ou dans le cadre de notre action sociale mutualiste.

Une initiative très appréciée des adhérents

L'enquête de satisfaction révèle que les adhérents sont sensibles à l'attention portée à leur égard. Ils saluent la démarche mutualiste de proximité. En 2024, à l'issue des appels réalisés par les militants, 95 % des adhérents se déclarent satisfaits voire très satisfaits.

Nouveau : l'enquête à l'issue de la campagne 2024 auprès des adhérents fait apparaître que :

- 58 %, d'entre eux sont demandeurs d'informations sur les dispositifs publics et associatifs ;
- 29 %, d'activités dans le cadre de clubs santé sénior ;
- 28 %, des dispositifs d'écoute et de lutte contre l'isolement ;
- 12 % des aides à domicile, aux déplacements, de soutien numérique et informatique.

Cette action a pour objectifs de :



Renforcer l'accompagnement sur le parcours de vie.



Informier et orienter l'adhérent vers les dispositifs publics et associatifs.



Proposer à l'adhérent des services de proximité l'aidant à mieux vivre.



Créer ou recréer un lien solidaire entre adhérents et militants.



Renforcer l'engagement des adhérents solidaires pour d'autres adhérents, déterminant dans la réussite du projet et porteur de sens.

→ MGEN a noué un partenariat avec les Petits frères des pauvres

Les nouveaux rythmes de la vie contemporaine conduisent à une fragilisation du lien familial, social avec un nombre croissant de personnes âgées isolées.

Avec l'âge, certains aînés se retrouvent avec une mobilité réduite ou malades qui peut contribuer davantage à leur isolement. L'association, avec l'aide de nos 15 067 bénévoles, brise l'isolement de personnes âgées en menant différentes actions dont un dispositif d'écoute : Solitud'écoute.



Conseils pratiques pendant l'appel

Comme MGEN est allée à leur rencontre, les adhérents n'auront pas nécessairement une question à poser ou un besoin très clairement exprimé. **Il va donc falloir identifier avec eux quelles peuvent être les difficultés rencontrées au quotidien.**

Parmi les sujets fréquemment abordés : le besoin d'être écouté, les services d'aide à domicile, les soutiens financiers (APA, allocation dépendance), l'aide aux aidants, le lien social, les réseaux de proximité (CLIC) et, dans une moindre mesure, la mobilité et l'aménagement du logement.

Il ne s'agit pas de chercher à répondre à toutes les questions ou les renseigner sur des dossiers en cours. Vous êtes un intermédiaire, un lien entre l'adhérent et MGEN ou l'adhérent et d'autres acteurs qui pourront répondre plus précisément à ses besoins et ses questions. Il peut être recontacté ultérieurement par un conseiller MGEN.

Si l'adhérent ne décroche pas, laissez systématiquement un message sur le répondeur (s'il y en a un) :

- Dans le message, préciser qu'on tentera de l'appeler jusqu'à 3 appels ;
- Ne pas laisser d'engagement précis quant au moment de l'appel à venir (réalisé en fonction de la disponibilité de l'appelant).

→ Bon à savoir

Les bonnes attitudes à adopter lors de l'entretien :

- N'hésitez pas à parler lentement et à bien articuler en élevant le niveau sonore ;
- Resserrez les échanges autour de quelques informations ;
- Si vous sentez des réticences, rassurez la personne mais n'insistez pas ;
- Reformulez les informations transmises et/ou demandez à l'adhérent ce qu'il a compris et retenu ;
- Pour certaines personnes, l'appel est l'un des rares contacts extérieurs qu'elles auront dans la semaine. Un appel peut prendre du temps ; prévoyez une plage horaire suffisante (15-20 minutes par appel).

Protection des données personnelles



Il est essentiel de maintenir la confidentialité et l'intégrité des données de nos adhérents.

→ Important

Avant d'engager les appels, tous les appelants doivent signer la Charte de confidentialité, et la transmettre au référent départemental.

Fidèle à ses valeurs mutualistes, le groupe MGEN, certifié ISO 27.001 sur la sécurité de l'hébergement des données de santé, est attentif à la protection des données personnelles qui lui sont confiées.

Le cadre juridique, portant sur la protection des données à caractère personnel, récemment rénové, modernise et unifie les réglementations relatives à la protection de la vie privée, en obligeant les organisations à protéger les données personnelles qu'elles détiennent.

De fait, nous vous invitons à observer quelques bonnes pratiques afin de garantir la protection de la vie privée de nos adhérents.

La protection des données personnelles est de la responsabilité de tous

L'accompagnement MGEN Proximité® permet d'informer les adhérents sur leurs droits et de les orienter vers les dispositifs permettant de répondre au mieux à leurs besoins. Toutes les informations obtenues sont **confidentielles**.



Ne pas divulguer d'information à un tiers.



Recueillir les informations strictement nécessaires à l'information et/ou orientation de l'adhérent.



Ne pas utiliser les informations recueillies pour un autre usage que l'information et/ou l'orientation de l'adhérent.

La conservation des données

En dehors de la constitution d'une demande de prestations en action sociale auprès de MGEN, nous vous demandons de ne pas conserver de données à caractère personnel (habitudes de vie comme les absences du domicile, les visites chez l'adhérent, la structure familiale, revenus, RIB) et de données de santé (dont suivi social, GIR, aptitude à réaliser une activité physique, prise en charge dans une structure de soin) ainsi que de ne pas collecter de données médicales (ordonnances, pathologies).



Détruire les notes prises et les documents imprimés lors des échanges avec les adhérents.

→ Bon à savoir

L'adhérent a des droits relatifs à ses données à caractère personnel (droit d'accès, à l'effacement...).

Il peut les exercer en écrivant à l'adresse suivante :

MGEN
Centre de gestion de la Verrière
Protection des données
CS 10601 La Verrière
6 bis avenue Joseph Rollo
78321 Le Mesnil Saint-Denis Cedex

Script d'appel aux adhérents

L'objectif est de nouer le contact avec l'adhérent, l'amener à préciser ses difficultés pour lui apporter une réponse voire des renseignements adaptés, prendre tout simplement des nouvelles, ou détecter des situations d'isolement afin de proposer les coordonnées d'une association qui pourra le rappeler.

Présentation	Décliner mon identité et préciser mon rôle de bénévole (élu, membre du club, adhérent bénévole...) au sein de MGEN (préciser son département). Faire le lien avec la ville du lieu de vie de l'adhérent pour créer la proximité.
Vérification de la disponibilité	Demander si l'adhérent est disponible. Si ce n'est pas le cas, je peux lui proposer, si cela me convient, de le rappeler à l'heure et/ou au jour de sa convenance. Je pense alors à « réserver l'appel » dans l'outil informatique.
Présentation du motif de l'appel	Rappeler à l'adhérent qu'il a été sollicité par MGEN pour répondre à un questionnaire sur sa situation. Je me suis porté volontaire pour l'appeler, l'écouter et l'orienter vers des structures et services pouvant répondre à ses besoins.
Rassurer sur la démarche	• Préciser que la démarche est gratuite et que les informations personnelles partagées resteront confidentielles. • Ajouter qu'il ne s'agit pas d'une démarche commerciale et que nous n'avons rien à vendre.

L'adhérent rencontre des difficultés dans les actes de la vie quotidienne S'appuyer sur la brochure Les repères de l'action sociale « Perte d'autonomie »		Dispositifs publics Dispositifs MGEN
L'adhérent a de plus en plus de mal à réaliser les actes de la vie quotidienne et a besoin d'aide et de financement ?	• Avant l'entretien, préparer la liste des organismes avec les numéros de téléphone utiles. • Demander si une demande d'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) a été réalisée • Demander s'il bénéficie d'une aide à domicile. Le cas échéant, une aide est-elle versée par MGEN	Conseiller à l'adhérent de contacter • Conseil départemental • CLIC MGEN • Allocation dépendance action sociale • Prestation dépendance totale • MGEN Services n° unique 09 72 722 728 • Actions de prévention • Agent du MEN : Actions concertées dépendance • Agent de la fonction publique retraité : aides financières auprès des services sociaux des personnels • Aides et Accompagnement Solidaires (AAS)
L'adhérent a des difficultés vis-à-vis de l'aménagement de son logement ?		
Nouveau L'adhérent rencontre des difficultés avec le numérique, à réaliser ses démarches administratives ?	• Demander s'il a des proches pour l'accompagner dans ses demandes	Conseiller à l'adhérent de contacter • Les Maisons France Services sur le site france-services.gouv.fr (ou contacter la mairie de son domicile)

L'adhérent est aidant S'appuyer sur la brochure Les repères de l'action sociale « Aidant familial »	Dispositifs MGEN Dispositifs associatifs
L'adhérent aimerait avoir de l'information ?	• Site pour-les-personnes-agees.gouv.fr • La Compagnie des aidants au 0805 38 14 14 (service et appels gratuits) • Association française des aidants
L'adhérent souhaiterait avoir un soutien financier ?	• MGEN : Aide au mutualiste aidant et dossier Aides et Accompagnement Solidaires (AAS)
L'adhérent aimerait échanger sur sa situation ?	• CCAS, CLIC • Association française des aidants (café des aidants) • Association Avec nos proches
L'adhérent aimerait pouvoir se reposer ?	• Soutenir les aidants soutenirlesaidants.fr
L'adhérent aimerait pouvoir s'organiser dans sa vie personnelle par rapport à l'aide qu'il apporte ? (droit à congés...)	• Les plateformes d'accompagnements et de répit : pour-les-personnes-agees.gouv.fr • « Allo Alzheimer » au 0970 818 806 • CCAS, CLIC • France Asso-santé • Conseil départemental (plan d'aide APA...)
L'adhérent désire apprendre les bons gestes, recevoir une formation (présentiel ou en ligne) ?	• Association française des aidants aidants.fr • Compagnie des aidants lacompaniedesaidants.org • Savoir être aidant



Pensez à consulter

- le tableau Excel « Orientation par thématique » !
- la liste des organismes d'accompagnement à l'accès au numérique.
« Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique »
cartographie.societenumerique.gouv.fr





L'adhérent est isolé / se sent seul.

S'appuyer sur la brochure les Repères de l'Action sociale « Isolement ». Pour aller plus loin, vous pouvez utiliser l'outil d'évaluation de l'isolement.

L'adhérent se sent seul ou exprime le manque de relation sociale ?

L'adhérent souhaite faire des rencontres ?

Dispositifs MGEN Dispositifs associatifs

- Club santé senior MGEN
- UVTD - Université virtuelle du temps disponible
- Actions de prévention
- Réseau MONALISA monalisa-asso.fr
- Croix Rouge Écoute
- SOS Amitié au 09 72 39 40 50 - 24h/24 sos-amitie.com
- Solitud'écoute au 0 800 47 47 88 (Service & appels gratuits)
Dispositif d'écoute issu du partenariat noué entre MGEN et les Petits frères des pauvres
- Petits frères des pauvres au 0 800 47 47 88
- Centres sociaux ou socioculturels
- Associations locales

Clôture de l'appel

- S'assurer que l'adhérent a exprimé ses besoins.
- Préciser en cas de besoin de rappel, que MGEN reviendra vers eux dans les plus brefs délais.
- Signifier que MGEN reste disponible aux numéros habituels (3676) ou à l'accueil en section départementale.
- Remercier l'adhérent.

Dispositifs proposés par MGEN

Aides et soutiens financiers dans le cadre de l'action sociale portée par les comités départementaux (sous conditions, avec étude des dossiers)



Aide au mutualiste aidant (AMA)

Ce soutien permet d'apporter une aide à tout mutualiste qui s'occupe au quotidien d'un proche en situation de dépendance totale pour les actes essentiels de la vie. Relever les coordonnées de la personne mutualiste pour qu'un dossier d'action sociale, destiné aux mutualistes aidants, puisse lui être adressé, ou au membre de sa famille aidant proche.



Allocation dépendance action sociale

Cette aide est allouée annuellement à des adhérents âgés de 60 ans et plus connaissant un début de perte d'autonomie (GIR 3-4).



Service d'aide à domicile

Attribution selon le fait déclencheur (hospitalisation, immobilisation, pathologie lourde, perte d'autonomie...), le besoin et la situation de fragilité de l'adhérent.



Prestations

La prestation Dépendance Totale MGEN est accordée aux mutualistes classés en groupes iso ressources GIR 1 ou 2. Cette prestation est composée : d'une rente mensuelle de 120 € par mois.



Aides et accompagnements solidaires

Les aides et accompagnements solidaires permettent de soutenir l'adhérent pour faire face à des difficultés importantes d'origine administrative, médicale, sociale ou familiale :

- En cas de pathologie occasionnant des restes à charge importants non ou peu pris en charge par les régimes obligatoires et complémentaires ;
- En cas d'évènement grave ou exceptionnel d'ordre familial ou social déstabilisant le budget du foyer ;
- En cas de retard dans le versement d'un salaire, d'une pension ou d'une allocation ;
- En cas de dépense ponctuelle d'équipement ou d'aménagement pour faciliter le quotidien d'un adhérent en situation de handicap ou de dépendance.

→ Bon à savoir

Si un adhérent souhaite davantage d'informations sur ces prestations, pensez à activer la case « Rappel section » sur sa fiche contact dans l'outil SIM.

Ne pas s'engager sur l'acceptation d'une demande de prestation.

Pour aller plus loin

Les brochures « Les repères de l'action sociale » sont à destination des adhérents. L'ensemble des conditions et les documents liés peuvent être fournis par les sections départementales.

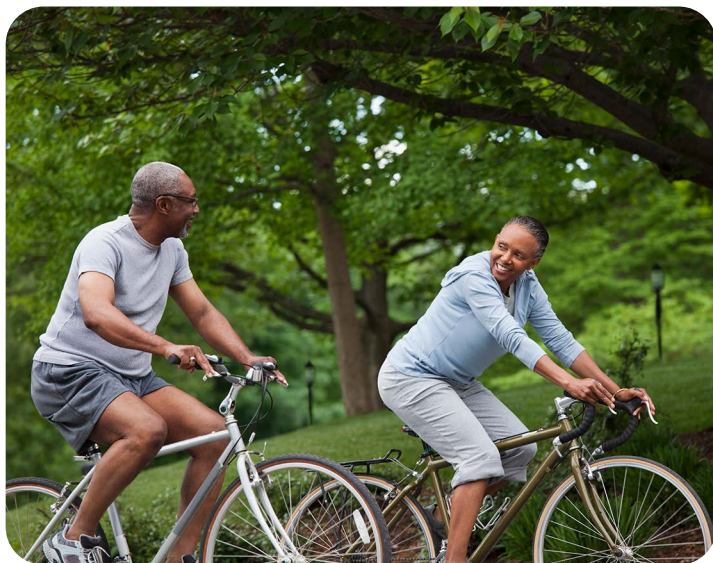
- Vos modalités d'accompagnement en situation de Perte d'autonomie ;
- Vos modalités d'accompagnement en situation d'Aidant familial ;
- Préparer sa fin de vie, concevoir et rédiger ses Directives anticipées ;
- Vos modalités d'accompagnement pour éviter l'isolement.



Club santé sénior

Nombreuses sont les sections départementales à proposer un Club santé seniors comme service à leurs adhérents retraités. Lieu de rencontre, le Club a pour missions principales l'action sociale de lutte contre l'isolement et la prévention en liaison avec les actions développées par la section, et, accessoirement, des activités culturelles et de loisirs.

Vérifier leur existence dans votre département d'appel pour préparer leurs coordonnées, ou demander dans la rubrique de l'application informatique « Rappel section » qu'un responsable du Club rappelle l'adhérent.



Vivoptim

Vivoptim est un dispositif d'accompagnement alliant humain et digital, permettant d'améliorer la santé durablement. La plateforme met en relation les participants avec des professionnels de santé qui les aident à établir un plan santé portant sur différents facteurs de risques (alimentation, sédentarité, sommeil, activité physique...).
vivoptim.com



Actions de prévention départementales, régionales et nationales

Des actions de thématiques diverses sont menées tout au long de l'année, en particulier pour promouvoir le bien-vieillir. MGEN est partie prenante pour certaines d'entre elles : Octobre rose, Semaine bleue, Parcours du coeur...

Retrouvez les actions de prévention sur le site mgen.fr onglet « le groupe MGEN » puis « La prévention ».



Dispositifs d'action sociale ministériels et interministériels

Chaque ministère employeur déploie au bénéfice de ses agents actifs et retraités son propre programme d'action sociale. Chaque adhérent, en fonction de son rattachement, peut solliciter son ancien employeur.



Actions concertées entre le ministère de l'Éducation et MGEN

Pour toute demande, l'inscrire dans l'outil informatique « Rappel section » en précisant le besoin. Pour les agents du ministère de l'Éducation nationale actifs et retraités gérés par MGEN et leurs ayants droit en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

- Réservation de places dans les EHPAD et dans les résidences d'autonomie dans certains départements ;
- Financement d'équipements spéciaux, insuffisamment ou non remboursés, pour aménager le logement et le véhicule ainsi que pour aider à la vie quotidienne.
- Centres de vacances et de répit adaptés (catalogue disponible en section).

Pour toute demande, l'inscrire dans l'outil informatique « Rappel section » en précisant le besoin.



Aide au maintien à domicile

Les fonctionnaires et les ouvriers retraités de l'État peuvent bénéficier de l'aide au maintien à domicile. L'objectif est de prévenir la perte d'autonomie.



Action sociale de l'employeur

Conseiller à l'adhérent de contacter le service social du personnel de son ancien employeur.



Prestations d'action sociale

Les préfetures de région, sur proposition des sections régionales interministérielles d'action sociale (SRIAS), assurent la mise en oeuvre de prestations d'action sociale.

Pour aller plus loin

Deux brochures Les repères de l'action sociale sont disponibles :

- Vos modalités d'accompagnement « l'action sociale des agents actifs et retraités de l'Éducation nationale » ;
- Vos modalités d'accompagnement « l'action sociale des agents des ministères de la transition écologique ».

Dispositifs d'action sociale complémentaires

Informers et conseiller les personnes âgées

Quels interlocuteurs pour les personnes âgées et leurs proches ?

Les actions publiques sont structurées en fonction du degré d'autonomie de la personne. Ce dernier est mesuré par le « GIR », le groupe iso-ressource, après le passage à domicile d'un évaluateur du conseil département : personnes autonomes (non girées, GIR 6-5) et personnes en perte d'autonomie (GIR 4-1).



Le site gouvernemental

À destination des personnes âgées et de leurs aidants. Il propose de nombreuses informations, des annuaires et un comparateur de prix : pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Les conseils départementaux

Ils instruisent et versent l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA). Des espaces peuvent regrouper des professionnels de l'action sociale (exemple : Maison départementale de la solidarité et de l'insertion).

Les communes, les Centres communaux d'action sociale (CCAS) et les Centres intercommunaux d'action sociale (CIAS)

Ces interlocuteurs de proximité coordonnent des programmes de services à domicile (soins infirmiers, livraison de repas, téléassistance, bibliothèque à domicile...) ou d'actions collectives (café des aidants, restaurants, foyers, animation dans les quartiers...). Chacun a ses spécificités. Certains ont réalisé des guides à l'intention des seniors.

→ Bon à savoir

Pour trouver un service de santé spécifique aux personnes âgées se référer, notamment, au site de la Mutualité française, à celui du Ministère de la Santé et de la Prévention mais également au site de l'Assurance Maladie : ameli.fr



Les Centres locaux d'information et de coordination gérontologique (CLIC) dans chaque département

Ce sont des lieux d'accueil, d'écoute, d'information et de conseils destinés aux personnes âgées, à leur famille et aux professionnels de la gérontologie et du maintien à domicile. Les professionnels du CLIC (assistantes sociales, psychologues...) sont à leur écoute pour les aider à trouver des solutions concrètes aux problèmes rencontrés au quotidien. **La liste est sur le site internet : pour-les-personnes-agees.gouv.fr** ou les coordonnées sont disponibles dans chaque mairie.



La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

Accueille, évalue les besoins et accompagne les personnes afin de faire valoir leurs droits et verser les prestations. Par exemple, la carte mobilité inclusion pour les stationnements prioritaires.



Caisses d'allocations familiales (CAF)

Elles peuvent attribuer des aides financières au logement.



Quels soutiens existent ?



Les centres sociaux et socio-culturels

Ces centres ont des activités très variées et certaines concernent les personnes âgées (lien social, démarche de prévention, accès aux droits).



Les Maisons de l'Autonomie

Elles accueillent, informent, orientent les personnes en perte d'autonomie et leurs proches aidants sur les droits et prestations, les démarches administratives, l'offre en établissement ou en services d'aides à domicile. Elles peuvent également procéder à l'évaluation médico-sociale des situations de la personne et mettre en oeuvre des réponses adaptées.



L'Allocation personnalisée d'autonomie (APA à domicile ou APA en établissement)

Les services du Conseil départemental réalisent à domicile un diagnostic et un plan d'aide à l'autonomie, accompagnés d'une aide financière (APA) dont le montant varie en fonction des revenus. Les conditions sont :

- Être âgé de 60 ans ou plus ;
- Résider en France de façon stable et régulière ;
- Être évalué en perte d'autonomie (GIR 1 à 4) par une équipe de professionnels ;

Présence d'une auxiliaire de vie pour la toilette les repas ou le ménage ? Pédicurie, changement de baignoire, téléassistance, transport... De nombreux soutiens sont proposés dans le plan d'aide du département. Mais tous ne sont pas couverts par l'APA : sécurité sociale, mutuelles et caisses de retraite peuvent aussi, selon conditions, co-financer l'adaptation du domicile...

Les personnes en perte d'autonomie évaluées en GIR 1 à 4 peuvent bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Les personnes en perte d'autonomie évaluées en GIR 5 ou GIR 6 ne peuvent pas bénéficier de l'APA, mais ils peuvent demander une aide ménagère, d'autres aides...).

service-public.fr



Les réseaux d'aide à domicile

Ils sont nombreux et permettent de favoriser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie, comme de soulager les aidants des activités domestiques quotidiennes. Les services d'aide à la personne, temporaires ou pour une durée plus étendue, peuvent être, sous certaines conditions, pris en charge dans le cadre d'aides publiques (ex : APA).

Les Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), les Équipes spécialisées Alzheimer (ESA) ou les Services d'accompagnement de la vie sociale (SAVS) interviennent chez les particuliers. Des professionnels médicaux et paramédicaux réalisent des soins ou font la toilette. Les offres sont cependant plus larges puisqu'elles peuvent consister en du personnel de ménage, de repassage, des coiffeurs, des personnes pour réaliser des petits travaux au domicile ou faire des courses, un soutien administratif pour remplir les formulaires, effectuer des portages de repas, faciliter des déménagements, ou encore tenir compagnie.

Les services d'aide à domicile (SAD) peuvent être assurés :

- par un service qui emploie des aides à domicile (service prestataire) ;
- par un service qui trouve, pour les particuliers, un professionnel et effectue l'ensemble des formalités administratives liées à l'emploi de ce salarié (service mandataire). Le particulier est l'employeur ;
- par l'emploi direct d'un salarié par le particulier lui-même (emploi de gré à gré).

MGEN peut temporairement et ponctuellement financer une aide à domicile sous condition (MGEN Service : 09 72 72 27 28).

→ Bon à savoir

Pour lutter contre l'isolement

- L'association UVTD (université virtuelle du temps disponible) organise des conférences quotidiennes sur Internet afin de favoriser le partage des connaissances, l'enrichissement intellectuel et la lutte contre l'isolement grâce aux nouvelles technologies : uvtd.fr
Tél : 09 72 44 09 79 ;

Pour évaluer ses aides

- Un site Internet permet d'évaluer ses droits pour 27 aides nationales et locales, incluant des soutiens aux retraités : mes-aides.gouv.fr



La promotion du bien-vieillir

Elle passe par une démarche de prévention multifocale (nutrition, mémoire, équilibre, accès aux droits...) :

- Le site inter-régime pourbienvieillir.fr recense des conseils et des contacts pour les particuliers et renvoie à de nombreuses ressources pour les professionnels ;
- Dans les différentes régions, des organismes (dont MGEN et la Mutualité Française) organisent des événements et des ateliers collectifs de prévention. Pour obtenir le programme des activités, contacter la section départementale.



Des services se développent également pour l'aménagement du logement avec des conseils, en particulier d'ergothérapeutes.

- Pour des conseils d'aménagement, le site « J'aménage mon logement » permet d'identifier des points de vigilance : jamenagemonlogement.fr ;
- L'Agence nationale de l'habitat propose des aides et délivre des conseils : anah.fr ;
- Le site de la CNSA centralise des informations pratiques sur les résidences autonomes (ex-foyer-logement) et les aides auxquelles les retraités y demeurant peuvent prétendre. Il propose également des informations pratiques sur les Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et les Unités de soin de longue durée (USLD), en particulier pour les localiser et comparer leur coût : cnsa.fr



MaprimeAdapt'

Nouvelle aide pour adapter son logement à la perte d'autonomie. Cette nouvelle aide unique est effective depuis le 01/01/2024 pour financer les travaux d'adaptation du logement. Sous conditions d'attribution, cette aide vise à simplifier les démarches et permettre aux personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie de rester vivre chez elle.

monparcourshandicap.gouv.fr



Dispositifs d'action sociale complémentaires

Informers et conseiller les aidants

Quels interlocuteurs pour les aidants ?



Les Points info famille (PIF)

Ils sont un lieu d'accueil, d'information et d'orientation destinés aux familles. Ils travaillent en partenariat avec les organismes et les associations et orientent vers les interlocuteurs appropriés. Pour les localiser, consulter le site du ministère de la santé et des solidarités.

Les Plateformes d'accompagnement et de répit pour les aidants (PARA)

Ces plateformes ont été créées pour accompagner les aidants s'occupant d'un proche en perte d'autonomie. Elles délivrent gratuitement des informations, proposent des options de répit et différentes formes de soutien aux aidants. Le site du ministère permet de les localiser : pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Les structures privées à but non lucratif

Ces structures (associations, mutuelles, fondations) sont actives et proposent des actions diverses (soutien, répit, loisirs ou propositions culturelles...) : la Compagnie des aidants (guide, services, forum), l'Association nationale des aidants et des accueillants familiaux, le Collectif inter-associatif des aidants familiaux (CIAAF). L'Association française des aidants anime le réseau national des cafés des aidants et propose un fond documentaire en ligne : aidants.fr

Site proche des aidants

Vous apportez une aide régulière à un proche en perte d'autonomie ou êtes vous-même confronté(e) à une perte d'autonomie ? Selon vos besoins, des solutions simples et adaptées vous seront proposées sur : proche-des-aidants.fr

Se reposer, se ressourcer



Les relais d'accueil temporaires

Les relais d'accueil temporaires sont essentiels. Le Groupe de réflexion et réseau pour l'accueil temporaire des personnes en situation de handicap (GRATH) liste des structures. Plusieurs options existent :

- « baluchonnage » pour une prise en charge de l'aidé à domicile de quelques heures à quelques jours ;
- accueil de jour ;
- accueil de nuit ;
- hébergement temporaire à temps plein pour les bénéficiaires de la PCH ou de l'APA ;
- accueil familial social pour les personnes âgées ou en situation de handicap (géré par les départements).

Les temps libres

Les temps libres et les solutions de répit sont essentiels, qu'ils durent quelques heures, quelques jours ou davantage. Les plateformes d'accompagnement et de répit sont dédiées.

Rompre l'isolement, échanger et rencontrer d'autres aidants

- **Des Cafés des aidants, des clubs des aidants ou encore des salons des aidants** proposent aux aidants d'un territoire de se réunir afin d'échanger sur les difficultés quotidiennes. La séance peut être animée par un professionnel (ex : psychologue). Rompre l'isolement du couple aidant-aidé et favoriser les échanges d'expérience comme la libération de la parole peuvent être essentiels pour mieux vivre son rôle d'aidant au quotidien. L'association nationale des aidants soutient des initiatives.
- **L'association « Avec nos proches »** propose une **ligne téléphonique d'entraide** pour les personnes qui s'occupent de personnes âgées **01 8 472 9 472** (tous les jours de 8h à 22h).

(In)former et accompagner dans les démarches



La rémunération du proche aidant

Il est possible d'être rémunéré pour l'aide apportée à un proche âgé en perte d'autonomie en devenant son(sa) salarié(e). En effet, la loi autorise une personne bénéficiaire de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) à employer un membre de sa famille en tant qu'aide à domicile (à l'exception du conjoint, concubin ou partenaire de PACS), ce dans le cadre de l'APA qui lui est accordée : pourlespersonnesagees.gouv.fr



L'aide financière au répit

Elle permet aux proches aidants de personnes âgées bénéficiant de l'APA délivrée par le Conseil départemental de se reposer et/ou de dégager du temps en finançant des solutions d'aide comme : un accueil de jour ou de nuit de la personne aidée, un hébergement temporaire en établissement ou en accueil familial, des centres de vacances adaptés, un relais à domicile : pourlespersonnesagees.gouv.fr



Les aides fiscales

Les aidants peuvent bénéficier d'aides fiscales s'ils hébergent durablement leur proche âgé chez eux ou s'ils participent à ses frais d'hébergement en EHPAD : pourlespersonnesagees.gouv.fr



Des formations pratiques et théoriques

Elles permettent aux aidants de mieux appréhender leur rôle. Des vidéos de formation sont disponibles sur le site de l'Association française des aidants : aidants.fr



La journée nationale des aidants, le 6 octobre, est l'occasion de nombreuses initiatives.



Le MOOC

Le MOOC du site Savoir être aidant est riche de vidéo de conseils pratiques ou d'informations médicales (ex : les premiers signes de la maladie d'Alzheimer, solutions pour le quotidien, prévenir les risques de chute...) : savoiretainant.fr



L'association « je t'aide »

L'association a réalisé un « kit des aidants » : associationjetaide.org



Le guide d'accompagnement fin de vie

Élaboré par MGEN, il renseigne les personnes en fin de vie ou leurs proches sur les différents types d'aide et de soutien existants. Pour le consulter flashez le QR code ci-contre.



Autres actions régionales...





Situations particulières

AVC, maladies neurodégénératives...

1

Pour s'informer :

- Le site du ministère des solidarités ;
- Le guide d'aide et d'orientation des malades et des familles suite à un AVC fait par une Agence régionale de santé (ARS) ;
- Le guide d'aide et d'orientation des malades d'Alzheimer et des familles, réalisé par une ARS.

3

Les Équipes spécialisées Alzheimer (ESA) interviennent chez les particuliers.

2

Des actions ciblées sont organisées en direction des personnes atteintes de maladies neurodégénératives et de leurs proches

- Les activités de France Alzheimer pour aider les familles à mieux vivre la maladie (séjours, cafés, groupes de parole) ;
- La mobilisation de Maladie de Parkinson : vivre avec la maladie et rompre l'isolement (comités locaux, ligne d'information, ligne de soutien) ;
- Formations et e-learning ;
- Se renseigner également auprès des établissements de santé.

4

Pour les situations de Deuil

- MGEN **3676** Service gratuit + prix appel
- Écoute : association Empreintes
Ligne d'écoute nationale gratuite : 01 42 380 808.

MGEN. On s'engage mutuellement

**Nous remercions l'ensemble des appelants
pour leur engagement et investissement dans cette campagne
d'action sociale au service des adhérents.**

